

STUDIE

Falls es mal schiefläuft

Eine kaputte Maschine, ein Cyberangriff, ein Missgeschick im Lager – **jedes Gewerbe hat Risiken, die abgesichert gehören.** Welche Versicherer den besten Job machen

von THORSTEN JACOBS

Selten lässt sich die Frage nach dem passenden Versicherungsschutz pauschal beantworten. Das gilt umso mehr, wenn es nicht um eine einzelne Person oder ein Auto geht, sondern um ein ganzes Unternehmen. Hier sind Rahmenbedingungen und Bedürfnisse sehr viel individueller. Die Risikoanalyse ist ungleich komplexer, der Versicherungsschutz muss passgenau auf die Umstände des Kunden abgestimmt sein. Von möglichen Betriebshaftpflichtfällen und Rechtsstreitigkeiten über Maschinenausfälle und Schäden an Gebäuden bis hin zu Cyberangriffen – Aufgabe ist es, alle potenziellen Gefahren zu identifizieren und im Zweifelsfall auch abzusichern.

Höhere Kosten. Herausfordernd sind die Umstände im Bereich der Gewerbeversicherungen jedoch nicht nur für die Kunden. Auch die Versicherer sind mit Entwicklungen konfrontiert, die ihnen ihre Arbeit erschweren. Beispielsweise sind die allgemein gestiegenen Preise in Schadenfällen auch für die Versicherer spürbar – für Bauarbeiten, Ersatzteile oder Reparaturen, aber auch für die Dienste von Gutachtern oder Anwälten fallen immer höhere Kosten an. Das treibt die Tarife in die Höhe. Kommen dann noch Zeichnungsverbote hinzu – also die Vorgabe, dass bestimmte Risiken, Branchen

GUT VERSICHERT?

Sind eventuelle Schäden abgesichert, sinkt auch das betriebliche Risiko



AUSWERTUNG 2026

Wo der Betrieb in guten Händen ist

FOCUS MONEY FAIRSTER FIRMEN- VERSICHERER

Sicher ist sicher – vor allem, wenn es im Schadenfall um die finanzielle Handlungsfähigkeit von Firmen geht. Im Allgemeinen gelingt es der Branche der Firmenversicherer recht gut, ihren Kunden diese Sicherheit zu vermitteln und auch entsprechend zu handeln. So bestätigen acht von zehn Befragten, dass sie ihrem Anbieter treu bleiben wollen. Neun Anbieter wurden für ihre Fairness in diesem Jahr mit „Sehr Gut“ ausgezeichnet – 2025 waren es noch elf. Zehn Anbieter erhielten überdies die Gesamtnote „Gut“ von ihren Kunden, das sind zwei mehr als im Vorjahr. Die Ergebnisse zeigen, dass die Branche in Bewegung ist und dass sich die Anbieter Jahr für Jahr aufs Neue beweisen müssen.

Faire Firmenversicherer

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	ERGO
Gut	HDI
Gut	Münchener Verein
Gut	NÜRNBERGER Versicherung
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Swiss Life
Gut	uniVersa
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

oder Tätigkeiten nicht versichert werden dürfen –, müssen sich die Anbieter einiges einfallen lassen, um die Kunden dennoch zufriedenzustellen.

Eine besondere Bedeutung im Firmenkundenbereich kommt deshalb der Kundenberatung zu. Sie ist angesichts der stark unterschiedlichen Risikoprofile der einzelnen Gewerbe und Unternehmen nahezu unerlässlich, denn schließlich braucht vom Handwerksbetrieb über die Arztpraxis bis hin zum Freiberufler jeder Unternehmer eine individuelle Versicherungslösung – und zudem einen verlässlichen Anbieter, der ihm auch im Schadenfall fair und lösungsorientiert zur Seite steht.

Fünf Disziplinen. Doch welche Gewerbeversicherer leisten das in der Praxis? Wer punktet aus Kundensicht mit besonderer Fairness? Das Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue ging diesen Fragen im Auftrag von FOCUS MONEY nach. Für die Studie „Fairness von Firmenversicherern“ haben die Befragten ihre Versicherer in fünf Fairness-Kategorien bewertet: Beratung, Kommunikation, Service, Schutz und Vorsorge sowie Preis-Leistungs-Verhältnis. Dabei hat sich gezeigt, dass die meisten Firmenkunden trotz der aktuellen Entwicklungen – wie bereits im Vorjahr – mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis ihrer Versicherer zufrieden sind und zudem insbesondere die Mitarbeiter für kompetent befinden. Auch die Kostentransparenz sowie die Qualität der Leistungen und Produkte werden weitestgehend positiv bewertet und gehören aus Sicht der Kunden somit zu den größten Pluspunkten der Firmenversicherer. ■ ▷

Langzeit-Ranking

Seit Jahren verlässlich

Für eine Auszeichnung als Langzeitsieger muss ein Anbieter seit mindestens fünf Jahren durchgängig im Ranking vertreten sein und dabei gleichzeitig überwiegend die Bestnote „Sehr Gut“ erhalten haben. Nach der Auswertung der aktuellen Untersuchung erfüllen acht Anbieter diese Voraussetzung. Aus Sicht der Firmenkunden gelten sie demnach als dauerhaft faire und verlässliche Partner. Gerade bei Gewerbeversicherungen, bei denen es um individuelle Lösungen geht, ein starkes Argument für potenzielle Neukunden.

FOCUS MONEY 5 JAHRE FAIRSTER FIRMEN- VERSICHERER

Die Dauersieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HDI
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



CYBERSICHERHEIT: Mit Versicherungsschutz lassen sich Angriffe auf die Firmen-IT besser bewältigen

So wurden die Rankings ermittelt

Zum elften Mal hat das Kölner Analysehaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY Firmenversicherer auf ihre Fairness hin untersucht. Dazu wurden 1904 Kunden zu 19 Service- und Leistungsmerkmalen befragt. Alle Teilnehmenden durften bis zu zwei von insgesamt 30 Versicherern bewerten, bei denen sie in den vergangenen zwölf Monaten eine Firmenversicherung abgeschlossen hatten. Insgesamt wurden 2405 Kundenurteile ausgewertet.

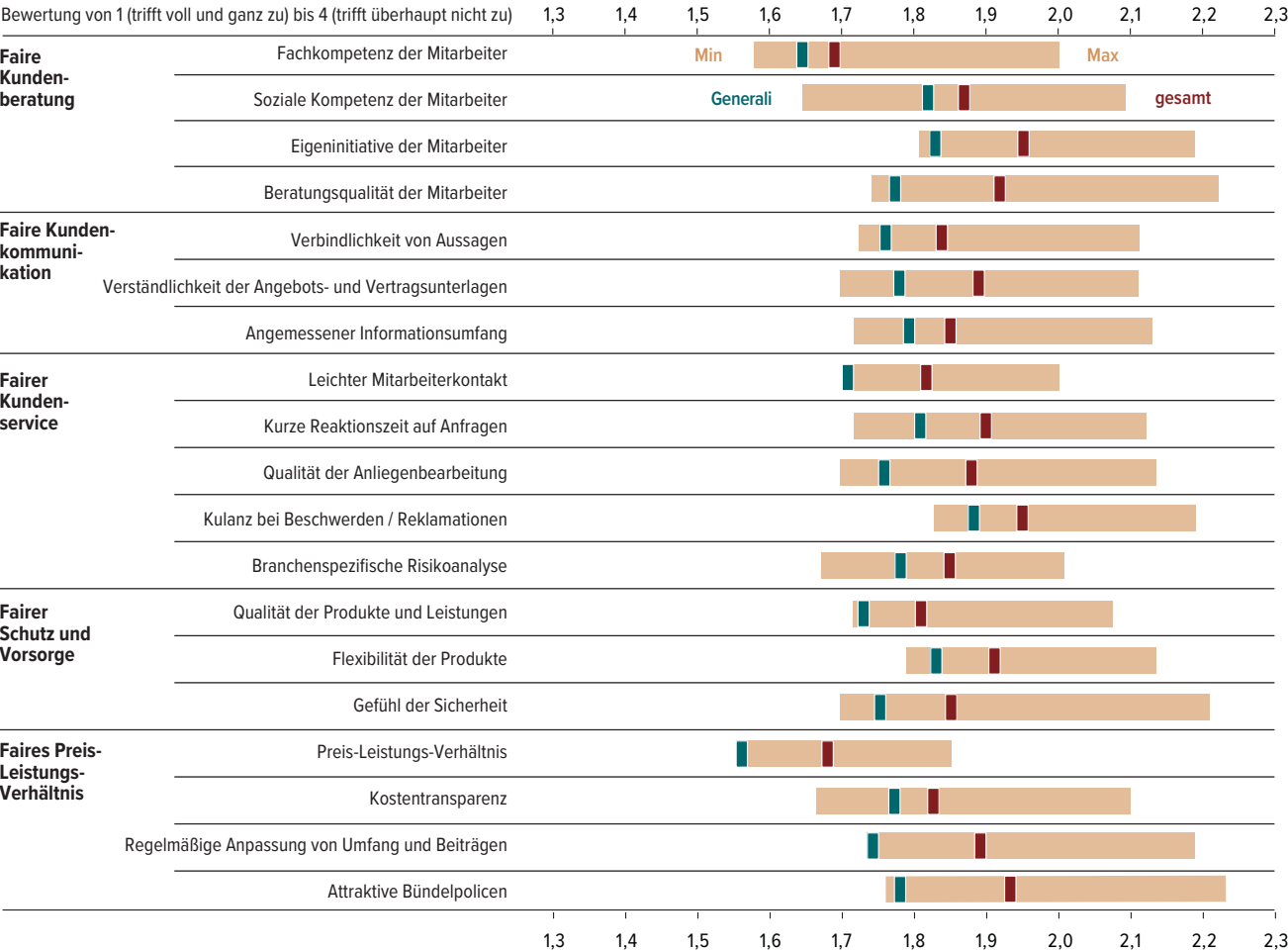
Über eine vierstufige Bewertungsskala errechneten die Experten für jedes der Items einen normierten Indexwert zwischen 0 und 100. Die Durchschnittswerte werden als Leis-

tungsprofil für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. unten am Beispiel von Generali). Werte links vom Gesamtmarkt belegen ein überdurchschnittlich positives Urteil der Kunden.

Zusätzlich wurden die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen herausgearbeitet. Hierzu wurden die Items fünf Fairness-Kategorien zugeordnet. Die Kategorienoten ergaben sich aus dem Durchschnitt der jeweiligen Indexwerte, das Urteil „Fairster Firmenversicherer“ zu gleichen Teilen aus den fünf Kategoriewerten. Die Note „Gut“ erhielten alle Unternehmen mit überdurchschnittlichen

Werten. Wer über dem Schnitt der mit „Gut“ bewerteten Anbieter lag, wurde mit dem Prädikat „Sehr Gut“ ausgezeichnet. Die Kundenbindungswerte für die einzelnen Parameter wurden separat im Rahmen einer Relevanzanalyse ermittelt.

19 Merkmale – ein Fairness-Profil



Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue



Kundenberatung

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	ZURICH
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	HDI
Gut	Münchener Verein
Gut	NÜRNBERGER Versicherung
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	uniVersa

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Die Besten in fünf Fairness-Kategorien

In welchen Bereichen liegen die Stärken und Schwächen der einzelnen Firmenversicherer? Darüber geben die Kundenurteile in den fünf unterschiedlichen Fairness-Kategorien Auskunft. Kaum nennenswerte Schwächen zeigen die Anbieter Allianz, Debeka, Generali, LVM Versicherung, PROVINZIAL, R+V und Württembergische. Diese Versicherer überzeugen sowohl bei Beratung und Kommunikation als auch beim Service, bei Schutz und Vorsorge sowie beim Preis-Leistungs-Verhältnis mit „Sehr Gut“. Als Kategorie schnitt das Preis-Leistungs-Verhältnis am besten ab, während es beim Service noch am ehesten Nachholbedarf gibt. Gegenüber 2025 rückte die Branche insgesamt enger zusammen.

Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	ZURICH
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	ERGO
Gut	HDI
Gut	Münchener Verein
Gut	NÜRNBERGER Versicherung
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Swiss Life
Gut	VGH Versicherungen
Gut	VHV Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	HDI
Gut	Münchener Verein
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Swiss Life
Gut	uniVersa
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Schutz und Vorsorge

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ARAG
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	ERGO
Gut	HDI
Gut	Münchener Verein
Gut	NÜRNBERGER Versicherung
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	uniVersa
Gut	VHV Versicherungen
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	BarmeniaGothaer
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Gut	ERGO
Gut	HDI
Gut	Münchener Verein
Gut	NÜRNBERGER Versicherung
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Swiss Life
Gut	uniVersa
Gut	VHV Versicherungen
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue